INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2019
MAYO - JUNIO

CANAL TELEFÓNICO

MAYO

9.128
LLAMADAS ENTRANTES

8.857
LLAMADAS ATENDIDAS
(97% DE ATENCIÓN POSITIVA)

JUNIO

12.986
LLAMADAS ENTRANTES

12.007
LLAMADAS ATENDIDAS
(92% DE ATENCIÓN POSITIVA)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Mayo	8.857	271	9.128	97%
Junio	12.007	979	12.986	92%

Hemos registrado 22.114 llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

El número de llamadas no atendidas en el mes de junio corresponde al 8%, este porcentaje es consecuencia del incremento en un 42% en las llamadas entrantes a la Agencia debido a las convocatorias, legalizaciones y renovaciones.

CORREO INSTITUCIONAL, SIIS Y MERCURIO

En la plataforma de información Mercurio hemos registrado 1.455 documentos.

1.044
SOLICITUDES

El sistema de información SIIS, es la plataforma con uno de los porcentajes de servicio positivo más alto de todo el sistema de atención al ciudadano. Durante estos meses, hemos recibido 30 peticiones con 4 solicitud pendientes.

Fortalecimiento del canal virtual:
Correo electrónico institucional

3.518
CORREOS ATENDIDOS
(ASUNTOS: CONVOCATORIAS, QUEJAS, OBSERVACIONES Y FELICITACIONES)

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2019
MAYO - JUNIO

CAPACITACIONES

1 CAPACITACIÓN

TEMAS RELACIONADOS CON ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Lenguaje claro

CANAL ITINERANTE

Presencia institucional en los siguientes eventos:

- Personatón
  (Comuna 2- Santa Cruz)
- Caravana de la Convivencia
  (Corregimiento 70 - Altavista / Comuna 13- San Javier)

EN NUESTRAS REDES SOCIALES

USUARIOS ATENDIDOS

MAYO - JUNIO

FACEBOOK 1.092 | TWITTER 54 | INSTAGRAM 782

LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO

REDES SOCIALES

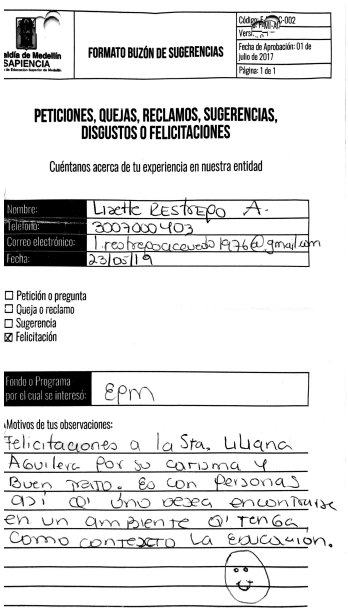
Juan Carlos Morales S.
@juancadotcom
Siguiendo

Mi felicitación a @AlcaldiadeMed y @SapienciaMed por apostar por la educación en la ciudad. Mi admiración para @IUPascualBravo e @ITM_Medellin por su oferta de programas profesionales (desde técnicas hasta doctorados). La educación es un asunto de todos.

Carmen Yaneth Cardona Gracias a ustedes mis dos hijos están haciendo la tecnología.... infinitamente agradecida

Me encanta · Responder · Mensaje · 4 h · 1

BUZÓN DE SUGERENCIAS



Alcaldía de Medellín SAPIENCIA

FORMATO BUZÓN DE SUGERENCIAS

Código: F-GC-002
Versión: 01
Fecha de Aprobación: 01 de julio de 2017
Página: 1 de 1

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DISGUSTOS O FELICITACIONES

Cuéntanos acerca de tu experiencia en nuestra entidad

Nombre: Liette Restrepo A.
Teléfono: 3007000403
Correo electrónico: l.restrepoacevedo1976@gmail.com
Fecha: 23/05/19

☐ Petición o pregunta
☐ Queja o reclamo
☐ Sugerencia
☒ Felicitación

Fondo o Programa por el cual se interesó: EPM

Motivos de tus observaciones:
Felicitaciones a la Sra. Liliana Aguilera por su carisma y buen trato. Es con personas así que uno desea encontrarse en un ambiente que tenga como contexto la educación.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Comentarios

- *"Excelente servicio"*
- *"Gracias por esta oportunidad. Muchas personas son beneficiadas de ello."*
- *"Salí contenta, la información suministrada fue muy precisa."*
- *"Excelente atención y disposición para atender las inquietudes."*